

CONSUMER PERCEPTION

**ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI
KONSUMEN ATAS KUALITAS SEPEDA MOTOR HONDA
ASTREA SUPRA X DI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

ICK
B 61/05

YOR
a



DIAJUKAN OLEH:

DHINA SULISTYA WARDHANI
No. Pokok: 040037026



KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004



Surabaya, 27 Juli 2004.....
Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing


Prof. Dr. F. Effendie SE

SKRIPSI

ANALISIS KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN PERSEPSI
KONSUMEN ATAS KUALITAS SEPEDA MOTOR HONDA
ASTREA SUPRA X DI SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:
DHINA SULISTYA WARDHANI
No. Pokok: 040037026


TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


Prof. Dr. H. Effendie, SE

TANGGAL 21 September 2004

KETUA PROGRAM STUDI


Prof. Dr. H. Amiruddin Umar, SE

TANGGAL 22 September 2004

ABSTRAKSI

Kecenderungan pertumbuhan sepeda motor di Indonesia sangat tinggi karena permintaan yang sangat besar dari masyarakat. Pasar Indonesia yang selama ini dikuasai merek-merek sepeda motor dari Jepang semakin bersaing tajam akibat membanjirnya sepeda motor dari Cina. Meski pangsa pasar Honda di Indonesia mengalami penurunan, sepeda motor Honda tetap mendominasi pasar Indonesia. Prestasi yang dicapai Honda merupakan hasil dari pengetahuan yang komprehensif tentang kebutuhan para pemakai sepeda motor di Indonesia. Sejalan dengan visi dan misi PT Astra Honda Motor untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih baik.

Pengetahuan yang komprehensif tentang kebutuhan konsumen tersebut diperoleh dari kontinuitas perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagaimana yang dijelaskan oleh Kotler dan Armstrong. Maka dari itu penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen atas kualitas sepeda motor Honda Astrea Supra X di Surabaya. Dengan harapan ada kesesuaian antara harapan konsumen atas kualitas sepeda motor dengan persepsi konsumen atas kualitas Honda Astrea Supra X di Surabaya.

Instrumen harapan dan instrumen persepsi dinyatakan valid serta reliabel setelah diuji dengan koefisien alfa. Instrumen harapan dan persepsi dinyatakan valid, karena *Corrected Item-Total Correlation*-nya lebih besar dari 0,09100. Serta dinyatakan reliabel karena nilai alfa harapan (0,8613) dan nilai alfa persepsi (0,8883) lebih besar dari 0,6 atau r_{tabel} (0,09100).

Pengujian hipotesis menggunakan uji statistik nonparametrik untuk data berpasangan, yaitu Tes Rangkang-Bertanda Wilcoxon dengan melihat nilai Z_{hitung} dibandingkan dengan Z_{tabel} . H_0 diterima bila $Z_{hitung} > -1,96$ dan $Z_{hitung} < 1,96$, yaitu ada kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen atas kualitas sepeda motor Honda Astrea Supra X di Surabaya. Dan H_1 diterima bila $Z_{hitung} \leq -1,96$ dan $Z_{hitung} \geq 1,96$, yaitu tidak ada kesesuaian antara harapan dan persepsi konsumen atas kualitas sepeda motor Honda Astrea Supra X di Surabaya. Dari H_1 muncul 2 kemungkinan yang dapat terjadi yaitu kejadian di saat harapan lebih rendah dari persepsi konsumen, atau kejadian saat harapan lebih tinggi dari persepsi konsumen.

Hasil pengolahan data oleh komputer program SPSS menyatakan bahwa H_0 ditolak di seluruh subvariabel. Dalam ketidaksesuaian itu terjadi 2 kejadian, yaitu yang pertama harapan konsumen masih lebih tinggi dari persepsi atas kecepatan, pemakaian bahan bakar, kekuatan mengangkut, desain, pencahayaan lampu, *speedometer*, frekuensi mogok, frekuensi perbaikan, umur mesin, umur suku cadang, keberadaan bengkel, ketersediaan suku cadang, kecepatan *dealer*, kecepatan bengkel, kesopanan *dealer*, kesopanan bengkel, kecakapan *dealer*, kecakapan bengkel, kombinasi warna, kehalusan suara, nama perusahaan, harga beli, dan harga jual. Dan yang kedua, konsumen merasa sangat puas saat persepsi konsumen atas merek Honda jauh melebihi harapan konsumen tentang nama merk sepeda motor. Namun demikian secara keseluruhan ketidaksesuaian yang terjadi adalah mengecewakan bagi konsumen, yaitu persepsi atas kualitas Honda Astrea

Supra X tidak melebihi dan bahkan tidak mencapai harapan konsumen atas kualitas sepeda motor.

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT Astra Honda Motor adalah melakukan kembali survei konsumen, memodifikasi bagian-bagian dari Honda Astrea Supra X yang kurang memenuhi harapan konsumen, menempatkan suku cadang-suku cadang dan bengkel-bengkel Honda pada tempat yang strategis, melatih dan memotivasi para *dealer* dan bengkel-bengkel PT Astra Honda Motor, sebab berhubungan langsung dengan konsumen, sehingga dapat melayani dengan baik. Dan terakhir menginformasikan keberadaan dan kinerja PT Astra Honda Motor kepada masyarakat luas.

